



CEASAMINAS

Centrais de Abastecimento

OUVIDORIA DA CEASAMINAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

4º Trimestre 2022

SUMÁRIO

1. Histórico das Atividades.....	02
1.1 Considerações Iniciais.....	02
1.2 Desenvolvimento das Atividades.....	02
2. Apresentação e Análise de Dados	03
2.1 Introdução à Análise dos Gráficos.....	03
2.2 Evolução anual das Manifestações Gráfico 01.....	03
2.3 Situação das manifestações - Gráfico 02.....	04
2.4 Tipologia das Manifestações – Gráfico 03.....	05
2.5 Canais de Contato - Gráfico 04	06
2.6 Grupos de Assunto - Gráfico 05	07
2.7 Perfil do Usuário - Gráfico 06	08
2.8 Acompanhamento Mensal - Gráfico 07	08
2.9 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas.....	09
2.10 Respostas aos Manifestantes.....	09
3. Considerações Finais	10

1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES

1.1 Considerações Iniciais

O presente relatório visa apresentar o histórico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CeasaMinas no **4º trimestre de 2022**. Nele, também é possível observar aspectos gerais das manifestações encaminhadas à Seção, tais como assuntos, perfil dos usuários, áreas demandadas e outros.

1.2 Desenvolvimento das Atividades

No 4º trimestre de 2022 a Ouvidoria da CeasaMinas realizou suas atividades rotineiras relativas a atendimento, recebimento e encaminhamento necessários das manifestações acerca dos serviços prestados por esta estatal. Os atendimentos foram realizados de forma presencial, por telefone, por e-mail e pelo sistema Fala.BR para o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e pedidos de informação.

O respeito aos prazos também se manteve no período, demonstrando grande esforço da Ouvidoria e demais departamentos da Empresa, para que mantivéssemos a mesma qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

2.1 Introdução à Análise dos Gráficos

Os gráficos aqui apresentados demonstram os diversos aspectos quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no período em análise, além dos atendimentos prestados por esta Ouvidoria e pelas áreas por ela consultadas.

2.2 Evolução das Manifestações

No 4º trimestre foram registradas 51 manifestações através do sistema Fala.Br, portanto observa-se uma queda (42,7%) comparado com o mesmo período do ano de 2021 que registrou 89 manifestações. Mas observa-se que o ano de 2021 teve um aumento atípico se comparado com os anos anteriores. O ano 2022 apresentou um crescimento quando comparado aos anteriores a 2021, o que demonstra que esta Ouvidoria a cada ano aumenta o número de manifestações recebidas.

No gráfico a seguir, apresentamos o comparativo dos números absolutos das manifestações recebidas pela Ouvidoria no sistema Fala.Br no quarto trimestre entre os anos 2018 e 2022, tendo em vista que os pedidos, mesmo arquivados, também demandam tempo e ponderação em seu tratamento, de forma a se cumprir a legislação vigente e as orientações emitidas pela Controladoria Geral da União (CGU).

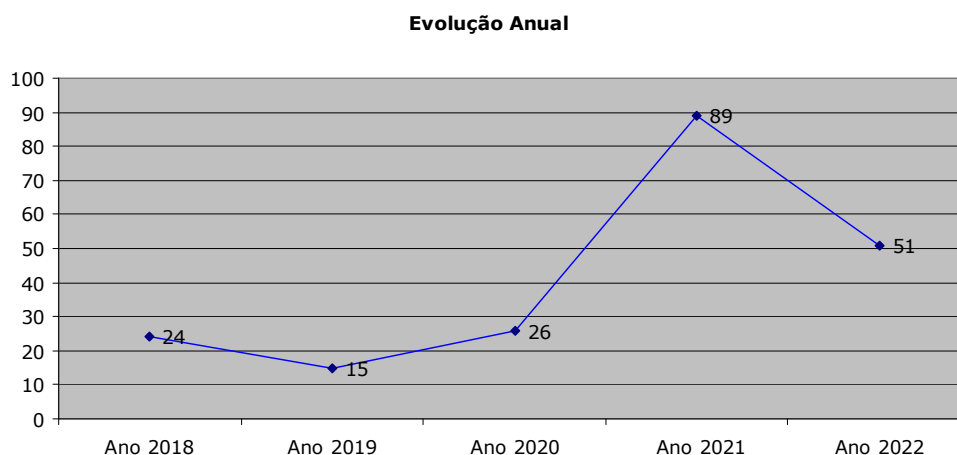


Gráfico 1: Evolução anual
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2022)

2.3 Situação das Manifestações

Diante da nova metodologia de trabalho implantada na seção, o tratamento da comunicação (denúncia), passa por uma análise preliminar para obter mínimo de elementos de convicção (materialidade, autoria, compreensão e competência) para prosseguir com a manifestação. Essa nova metodologia realizada pela Ouvidoria resultou em um número expressivo de manifestações arquivadas, no 4º trimestre foram 45,10% (23 registros) do total absoluto registrado no sistema Fala.Br.

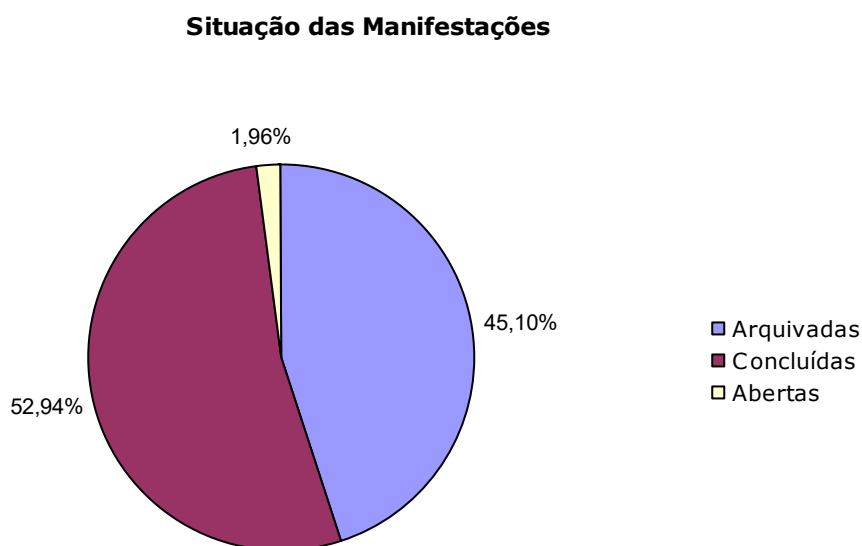


Gráfico 2: Situação das Manifestações
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2022)

Dessa forma, os dados apresentados no relatório levarão em consideração as manifestações válidas (27 registros), que são aquelas que foram concluídas: analisadas pela Ouvidoria, encaminhada para conhecimento e resposta das áreas responsáveis e respondidas no sistema Fala.BR.

2.4 Tipologia das Manifestações

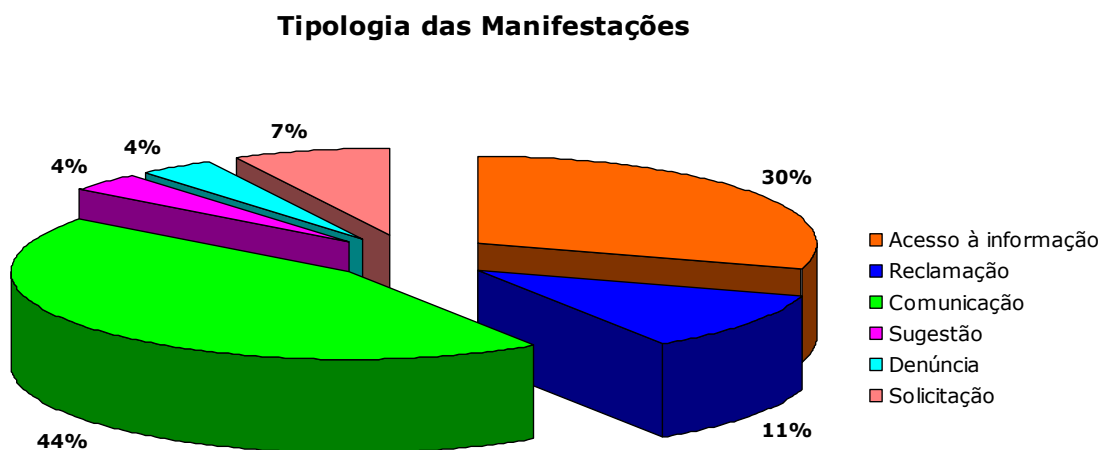


Gráfico 3: Ocorrência por tipo de manifestação
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2022)

Conforme demonstrado no gráfico, as manifestações variaram entre 6 das 7 formas possíveis de interação nesta Ouvidoria, uma vez que não houve nenhum registro de "Elogio" no período. O tipo "Simplifique", disponível no sistema Fala.Br, não se aplica à realidade da Estatal, portanto não é citado entre as demais opções. Conforme vem acontecendo nos últimos trimestres, o período em análise não fugiu à regra, apresentando o predomínio da modalidade "Comunicação" (44%) frente às outras. A modalidade "Acesso a Informação", segunda mais procurada, respondeu por 30% do total no período. A categoria "Reclamação", em terceiro lugar, registrou 11% do total recebido, enquanto "Solicitação" registrou 7%, as manifestações de "Sugestão" e "Denúncia", apresentaram cada 7% das demandas recebidas.

2.5 Canais de Contato

Os usuários da Ouvidoria podem registrar suas manifestações de variadas formas. Sendo:

- ✓ Internet: pelo link disponível no site www.ceasaminas.com.br e também através do Sistema Fala.BR;
- ✓ E-mail: ouvidoria@ceasaminas.com.br;
- ✓ Telefone: 0800-286-2267 ou (31) 3399-2044;
- ✓ Correspondência/Carta, e
- ✓ Presencial.

Canais de Contato

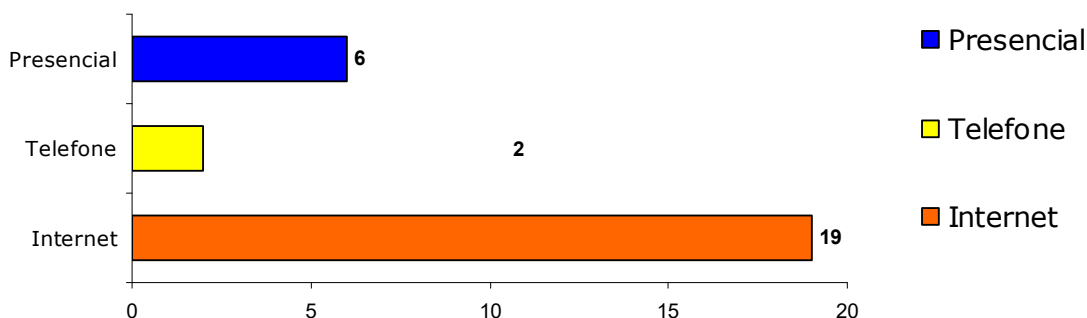


Gráfico 4: Formas de Contato - Canais

Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2022)

Pela análise desse gráfico, verifica-se que no 4º trimestre de 2022 as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR - alcançaram um total de 19 registros (70,37%), sendo o mais procurado pelos usuários da Ouvidoria. Com o retorno da normalidade dos atendimentos presenciais, este canal ficou em segundo lugar na preferência dos usuários, que registrou 22,22% das incidências. Em último lugar e com duas ocorrências (7,41% do total) encontra-se o canal telefone. Os canais carta e e-mail não receberam manifestações no intervalo em análise.

2.6 Grupos de Assuntos

As manifestações recebidas pela Ouvidoria no 4º trimestre de 2022 foram divididas em grupos específicos, de acordo com a pertinência temática da competência de cada setor da CeasaMinas. Englobam doze grupos de assuntos, sendo que o mais freqüente no período foi relacionado a supostas irregularidades praticado por servidores, que representa 36% dos registros concluídos. Os assuntos de acesso a documentos e contratos com empresas para prestação de serviço ocuparam o segundo lugar com 11%. Infraestrutura e assuntos relacionados a outros órgãos representaram 7%, os demais assuntos apontaram 4% cada um.

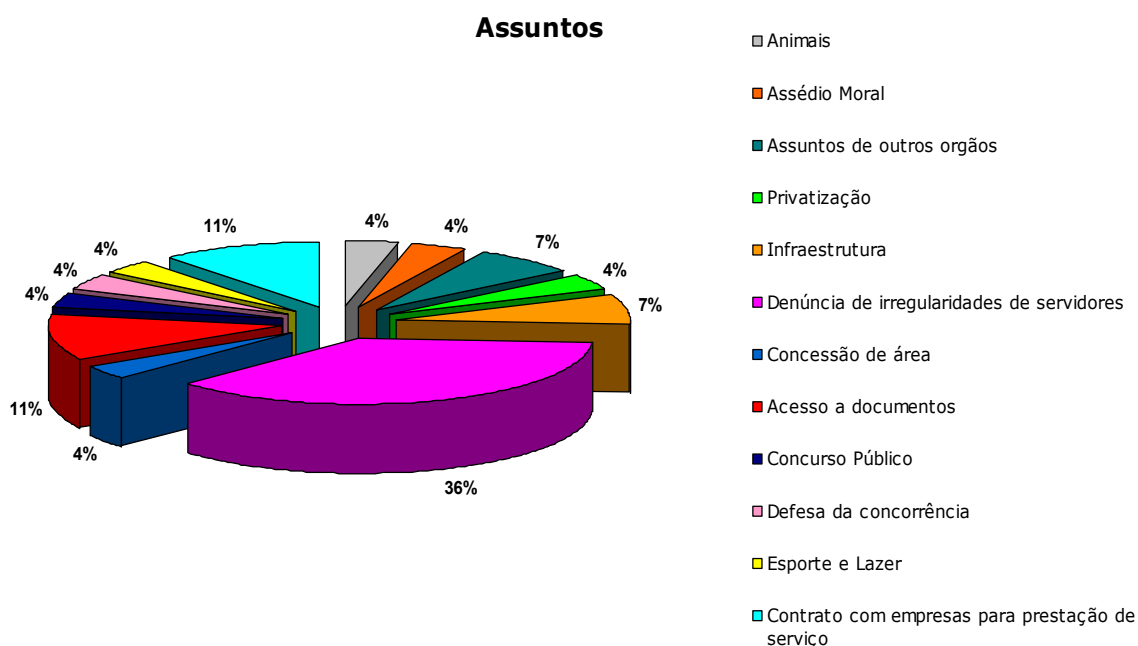


Gráfico 5: Grupos de Assuntos
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2022)

2.7 Perfil do Usuário

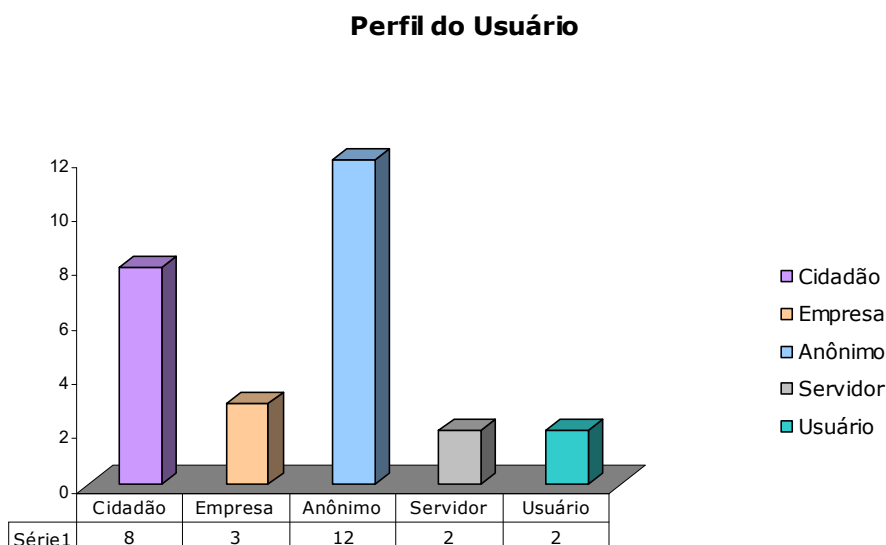


Gráfico 6: Perfil do Usuário
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2022)

O gráfico demonstra o perfil ou tipo dos usuários que registraram manifestação nesta Ouvidoria no período. A partir da sua análise, verifica-se que a maior parte dos registros das manifestações válidas (44%) vem de usuários anônimos. Em segundo lugar, cidadão, respondem por 30%. Seguido do perfil empresa com 11% dos registros. Já os perfis servidor e usuário do entreposto representam 7% cada um do total de manifestações concluídas.

2.8 Acompanhamento Mensal

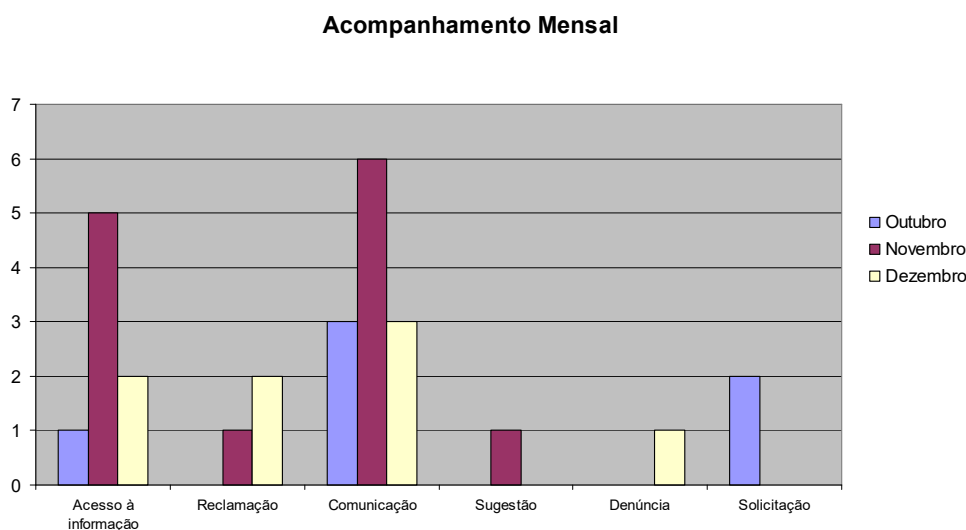


Gráfico 7: Acompanhamento Mensal
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 4º Trimestre 2022)

No gráfico apresentado é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre outubro e dezembro de 2022. Novamente no intervalo estudado o destaque foi para o tipo "Comunicação", que registrou 12 manifestações, sendo que no mês de novembro foram seis ocorrências válidas. Os meses de outubro e dezembro apresentaram três incidências cada.

A categoria "Acesso a Informação", segunda mais frequente, registrou oito demandas, estando presente em todos os meses do interstício. Cinco ocorrências em novembro, duas em dezembro e apenas uma registrada em outubro.

A terceira categoria mais recorrente, "Reclamação", apresentou registros apenas em novembro (uma) e em dezembro (duas).

Em quarto lugar, a modalidade "Solicitação" apresentou apenas dois registros, todos no mês de outubro. E as modalidades "Sugestão" e "Denúncia" apresentaram uma ocorrência, nos meses de novembro e dezembro.

2.9 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

As áreas consultadas no quarto trimestre de 2022 responderam 100% das manifestações válidas dentro do prazo estipulando, reiterando o compromisso da Estatal em atender as demandas dos usuários.

2.10 Respostas aos Manifestantes

Todos os atendimentos realizados no quarto trimestre foram solucionados dentro dos prazos estabelecidos e não houve registros de atrasos ou prorrogações na conclusão das manifestações. Tal fator agrega satisfação e confiança nos serviços prestados por esta Ouvidoria.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de suas funções no 4º trimestre de 2022, a Ouvidoria da CeasaMinas verificou que a nova metodologia de trabalho implantada na seção, diminuiu o número de manifestações válidas, mas a qualidade e efetividade no atendimento das demandas que realmente precisam do intermédio deste canal foram atendidas de forma exitosas.

Os cidadãos permaneceram utilizando o atendimento oferecido pela Seção, com um aumento dos atendimentos presenciais, fazendo valer o seu direito de realizar pedidos, manifestações e solicitações junto à esfera pública, uma confirmação da credibilidade do órgão construída junto aos seus usuários no decorrer do tempo.

A Ouvidoria mantém o seu propósito de apoiar na solução dos problemas apresentados pelo público da CeasaMinas nas solicitações encaminhadas à Seção, na medida em que leva ao conhecimento dos departamentos responsáveis cada demanda recebida; proporcionando à Estatal a oportunidade de conhecer as questões e os anseios relativos aos seus grupos-alvo. Isso enseja novas perspectivas e possibilidades para a Estatal, uma vez que viabiliza a implantação de melhorias na qualidade geral dos serviços prestados e gera valor, além de incrementar sua imagem perante a audiência.

Essa foi, portanto, a descrição analítica sucinta das atividades da Ouvidoria no 4º trimestre do ano de 2022.

Fabiana Maria da Costa
OUVIDORA – CEASAMINAS